

Sayı : 64272063-610 - 1080
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-18129)

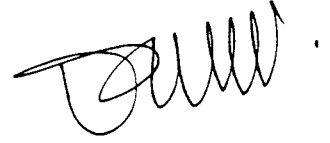
04 Nisan 2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 05.03.2013 tarih ve 43452547-120-00-111343 sayılı yazısı.

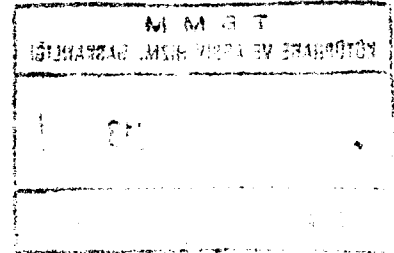
Çanakkale Milletvekili Sayın Ali SARIBAŞ'ın tarafıma tevcih ettiği 7/18129 esas nolu yazılı soru önergesi, T.B.M.M. İç Tüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.



Taner YILDIZ
Bakan

EK :
Önerge Cevabı (4 Sayfa)



**ÇANAKKALE MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİ SARIBAŞ'IN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/18129)**

Sorular 1, 2, 3, 4, 5:

Halkımızın parası ile kurulan Türkiye Elektrik Kurumunun Bursa, Balıkesir ve Çanakkale Elektrik Dağıtım Müessesesi 01.09.2010 tarihi itibari ile özelleştirilerek Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş. bünyesinde yeni kurumsal kimliğine kavuşarak, elektrik dağıtım işlerini yürütür olmuştur. Özelleştirme uygulamalarından sonra seçim bölgem Çanakkale'den Uludağ Elektrik Dağıtım A.Ş.'in (UEDAŞ) uygulamaları ile ilgili tarafıma çok yoğun şekilde şikâyetler gelmiştir. UEDAŞ Elektrik Dağıtım Şirketi ile ilgili;

- UEDAŞ'ın Elektrik tüketim faturalarını zamanında ödeyemeyip, 3-5 gün geciktiren elektrik abonelerinin, vatandaşlara haber vermeden, kapılarının zillerini dahi çalmadan elektriklerinin kesildiği iddiaları doğru mudur?
- UEDAŞ'ın, elektriğini kestiği vatandaşların, idareye başvurmaları esnasında faturalarının tarihi geçmesi dolayısı ile gecikme cezası kestiği gibi, ayrıca kesme-bağlama parası adı altında 20 TL da aldığı doğru mudur?
- Vatandaşlarımızın kapı zili dahi çalınmadan elektriği kesilerek cezalandırılması yetmiyormuş gibi bir de gerekli tedbiri almaya dahi fırsat verilmeden, buzdolabındaki yiyecek ve içecekleri ile elektrik ve elektronik cihazlarının da bozulmasına sebebiyet verildiği için ayrıca mağdur edilmiş olmuyor mu?
- Vatandaşlara hizmetin eskisinden daha iyi olacağı söylenerek özelleştirmeler yapılmıştı. Vatandaşımıza daha iyi hizmetin yansması bu mudur?
- En temel ihtiyaçlarının başında yer alan elektriğin, kesilerek vatandaşın çaresiz bırakılmasının önüne geçilerek mağduriyetin giderilmesi için bir girişiminiz olacak mıdır?

Cevaplar 1, 2, 3, 4, 5:

Elektrik Piyasası Kanunu'nun amacı; elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterebilecek, mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir elektrik enerjisi piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanmasıdır. Kanun ve ikincil mevzuat hem şirketlerin hem de tüketicilerin hak ve yükümlerini düzenlemektedir. Bu doğrultuda, müşterilerin de aşağıda açıklanan ilgili mevzuat hükümlerine uygun davranma yükümlülüğü bulunmaktadır. Nitekim şirketlerin açıklanan hükümler çerçevesinde faaliyetlerini yürütmesi halinde elektrik piyasası mevzuatı açısından tüketicilerin mağdur edilmesi gibi bir durum söz konusu değildir.

Diğer taraftan, dağıtım seviyesindeki hizmetlerin, yeterli, kaliteli ve sürekli olarak sunulması için; müşteri şikâyetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve müşterilerin bilgilendirilmesine yönelik esas ve usuller Kanun'a dayanılarak çıkarılan Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında düzenlenmektedir. Buna göre, Yönetmeliğin 28 inci maddesinde, dağıtım ve perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde, yeterli donanım ve personele sahip müşteri hizmetleri merkezleri kurulması öngörülmektedir.

Yönetmeliğin 29 uncu maddesinin birinci fıkrasında, arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarlarının şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabileceği; bunların dışındaki başvuruların, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezine yazılı olarak yapılması öngörülmektedir. İkinci fıkrada; müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların, onbeş iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi gerektiği belirtilmektedir.



**ÇANAKKALE MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİ SARIBAŞ'IN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/18129)**

Yönetmeliğinin 29 uncu maddesinin üçüncü fıkrasında da, müşteri hizmetleri merkezlerine yapılan başvurulara ilişkin olarak ilgili tüzel kişiler tarafından öngörülen işlem hakkında başvuru sahibi ile ilgili tüzel kişi arasında bir anlaşmazlığın söz konusu olması halinde; başvuru sahibi tarafından Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'na, ancak öngörülen işlemin ilgili mevzuata aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla başvurulabileceği ve EPDK'nın gerekli gördüğü hallerde inceleme yapacağı veya yaptıracağı hüküm altına alınmaktadır.

Yönetmeliğin 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (23) numaralı bendine göre; bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi ile müşteriler arasında Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde, elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan ticari faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan perakende satış sözleşmesi imzalanmaktadır.

Yönetmeliğin 21 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi uyarınca, ön ödemeli sayaç kullanılması gibi haller dışında; ödeme bildirimine esas tüketim dönemi, ödeme bildirimlerinin hazırlanması ve müşteriye tebliği ile ilgili usul ve esaslar, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma hükümlerine göre düzenlenmektedir. Yönetmeliğin 22 nci maddesi uyarınca ödeme bildirimleri/faturalar müşteri/abone adına düzenlemekte ve müşterilere düzenlenecek ödeme bildirimlerinde, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde hazırlanan fiyatlandırma yöntemine göre asgari olarak yer alması gereken bilgiler belirlenmekte olup bu kapsamda “son ödeme tarihi”ne ödeme bildirimlerinde/faturalarda yer verilmektedir. Yönetmeliğin 24 üncü maddesi gereğince, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında öngörülen ödemeleri faturada yer alan son ödeme gününe kadar yapma yükümlülüğü müşteriye aittir. Yönetmeliğin 21 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde, perakende satış lisansı sahibi tüzel kişilere (dağıtım şirketi) düzenledikleri ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az on gün önce müşteriye tebliğ etme yükümlülüğü getirilmiştir.

Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin birinci fıkrasına göre, zamanında ödenmeyen borçların tahsiline ilişkin hususların; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında düzenlenmesi öngörülmektedir. Elektrik Piyasasında Perakende Satış Sözleşmesi Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ'in 7 nci maddesinin birinci fıkrası uyarınca, müşterinin elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda son ödeme tarihini izleyen beş iş günü içerisinde dağıtım şirketi tarafından müşteriye ikinci bir yazılı bildirimde bulunulması gerekmektedir. Söz konusu bildirimde müşterinin ödeme yükümlülüğünü belirtilen sürede yerine getirmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği belirtilmelidir. Dağıtım şirketi tarafından belirlenecek bu sürenin, ikinci bildirimin yapıldığı tarihten itibaren en az beş iş günü olması öngörülmektedir.

7201 sayılı Tebligat Kanunu'nun 1 inci maddesi kapsamında yer almaması, Kanun ve ilgili ikincil mevzuat ile ödeme bildirimleri/elektrik faturaları/elektrik kesme ihbarnamelerinin tebliğinde Tebligat Kanunu hükümlerinin uygulanacağına dair bir hüküm bulunmaması; dağıtım şirketi ile müşterinin de perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma kapsamında Tebligat Kanunu hükümlerinin uygulanacağı hususunda anlaşmış olmamaları halinde mer'î mevzuat kapsamında ödeme bildirimleri/elektrik faturaları/elektrik kesme ihbarnamelerinin tebliğinde Tebligat Kanunu hükümleri uygulanmamaktadır.

Tebliğ'in 11 inci maddesine göre, Tebliğ uyarınca yapılan bildirimlerde perakende satış sözleşmesinde yer alan adreslerin kullanılması gerekmektedir. Taraflardan birinin bildirim



**ÇANAKKALE MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİ SARIBAŞ'IN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/18129)**

adresinde bir değişiklik olması durumunda, adres değişikliğinin, adres değişikliği gerçekleşmeden en az üç iş günü öncesinden diğer tarafa yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir. Dağıtım şirketinin bildirim adresindeki değişikliğin, ayrıca dağıtım şirketinin internet sayfasında da yayınlanması gerekmektedir. Yukarıda belirtilen şekillerde adres değişikliğinin bildirilmemesi durumunda mevcut en son adrese yapılmış bildirimler geçerli kabul edilmektedir.

Yönetmeliğin 21 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde, ödeme bildirimlerinin müşteriye tebliği ile ilgili usul ve esasların perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma kapsamında düzenlenmesi öngörülmektedir. Tebliğ gereği dağıtım şirketleri tarafından tip sözleşme olarak hazırlanan “Alçak Gerilim Elektrik Enerjisi Satışına İlişkin Perakende Satış Sözleşmesi”nin “Müşterinin Bildirim Adresi” başlıklı 11 inci maddesinde, “Müşterinin bu Sözleşmeye konu enerji verilen kullanım yerine ait adresi bildirim adresi olup, yazışma, fatura veya ödeme bildirimleri enerji verilen bu adrese yapılır.” hükmü yer almaktadır. “Yüksek Gerilim Elektrik Enerjisi Satışına İlişkin Perakende Satış Sözleşmesi”nin “Müşterinin Bildirim Adresi” başlıklı 14 üncü maddesi, “Müşteri tarafından herhangi bir talep gelmediği sürece, bu Sözleşmeye konu enerji verilen tesis/kullanım yerine ait adres bildirim adresi olup, yazışma, fatura veya ödeme bildirimleri enerji verilen bu adrese yapılır. Müşterinin fatura veya ödeme bildirimini bu Sözleşmenin yapılması esnasında veya daha sonra yazılı olarak kullanım yeri dışındaki bir başka adrese gönderilmesini istemesi halinde, fatura veya ödeme bildirimine ilişkin tebligatlar posta giderleri Müşteri tarafından karşılanmak kaydıyla belirtilen adrese yapılır. Müşteri tarafından tesis/kullanım yeri dışında bir başka adresin bildirim adresi olarak belirtilmesi halinde, bildirim adresi değişiklikleri, değişiklik gerçekleşmeden en az üç iş günü öncesinden yazılı olarak Şirkete bildirilir. Adres değişikliğinin bildirilmemesi halinde mevcut en son adrese yapılan bildirimler geçerlidir.” hükmünü havidir.

Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, müşterinin perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında öngörülen ödemeleri zamanında yapmaması halinde dağıtım şirketi tarafından elektriği kesilebilmektedir. Tebliğin 7 nci maddesinin üçüncü fıkrasında, borcun zamanında ödenmemesi nedeniyle elektrik enerjisi kesilmiş olan müşterinin, elektrik enerjisinin kesilmiş olduğu tarihi izleyen bir ay içerisinde birikmiş borçlarını gecikme zamları ile birlikte peşin ödeyerek veya dağıtım şirketi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt ederek dağıtım şirketine başvurması halinde müşterinin elektrik enerjisinin, Yönetmeliğin 25 inci maddesi hükümleri çerçevesinde yeniden bağlanması öngörülmektedir. Bu kapsamda, dağıtım şirketi tarafından elektriği kesilmiş olan müşterinin, ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydıyla; imar yerleşim alanında iki iş günü içerisinde, imar yerleşim alanı dışında üç iş günü içerisinde, elektrik enerjisinin yeniden bağlanması hükme bağlanmıştır.

Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin üçüncü fıkrasında, perakende satış sözleşmesinde belirlenen gecikme zammının fatura son ödeme tarihinden itibaren uygulanacağı, söz konusu gecikme zammının, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamayacağı belirtilmektedir.

Yönetmeliğin 24 üncü maddesi kapsamında elektriği kesilen müşterinin Yönetmeliğin 25 inci maddesi uyarınca, elektrik enerjisinin yeniden bağlanması için, müşteri tarafından dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye ödenecek kesme-bağlama bedelinin bir sonraki döneme ait ödeme bildirimine yansıtılması öngörülmektedir. Ayrıca, dağıtım şirketinin fiilen elektriği kesilmeyen aboneden kesme-bağlama bedeli talep etmemesi düzenlenmektedir. Kesme-bağlama bedelleri her yılın Ekim ayının sonuna kadar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenerek Kuruma



**ÇANAKKALE MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİ SARIBAŞ'IN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/18129)**

önerilmekte ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (Kurul) onayı ile yürürlüğe konulmaktadır. 1/1/2012 tarihinden itibaren uygulanacak kesme bağlama bedelleri www.epdk.org.tr internet adresinden de erişilebilen 15/12/2011 tarihli ve 3551 sayılı Kurul Kararı ile; 01/01/2013 tarihinden itibaren uygulanacak kesme bağlama bedelleri 18/12/2012 tarihli ve 4183 sayılı Kurul Kararı ile belirlenmiştir.

Uludağ Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi, yukarıda açıklanan mevzuat ve Elektrik Piyasası Mevzuatı kapsamında faaliyetlerini yürütmek zorunda olup bu faaliyetler, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından izlenmekte ve denetlenmektedir.